บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

ที่ นฐ ๗๗๕๐๑ **วันที่** ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประขาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลวังเย็น ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามารับบริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชาชนที่มาใช้บริการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น จำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งมีผลสรุปความพึงพอใจของประชาชน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนันท์ปภัสร์ สงวนทรัพย์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายวินัย มงคลรัตนาสิทธิ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

-ทราบ
-แจ้งประชาสัมพันธ์ต่อไป

(นายวินัย มงคลรัตนาสิทธิ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

มีจำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

****

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชายจำนวน ๓๙ คน ๒. หญิงจำนวน ๖๑ คน

๒. อายุ

๑. ๑๕ - ๒๐ ปี ๒ คน ๒. ๒๑ - ๓๐ ปี ๑๕ คน ๓. ๓๑-๔๐ ปี ๑๘ คน

๔. ๔๑ – ๕๐ ปี ๑๘ คน ๕. ๕๑ – ๖๐ ปี ๒๐ คน ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป ๒๗ คน

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

๑. ไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน ๕ คน ๒. ประถมศึกษา จำนวน ๕๘ คน

๓. มัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ๑๓ คน ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๑ คน

๕. อนุปริญญา / ปวส. จำนวน ๖ คน ๖. ปริญญาตรี จำนวน ๗ คน

๗. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน - คน ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔.อาชีพ ...๒๒ คน....เกษตรกร ...๗ คน..ประกอบธุรกิจส่วนตัว ...๐ คน..รับราชการ

...๔๕ คน.....ลูกจ้าง ...๒ คน..นักเรียน/นักศึกษา ...๒๔ คน..อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

...๑ คน.. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ ...๒๘ คน.. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ

...๑ คน.. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ...๖๓ คน.. การชำระภาษี /ชำระค่าน้ำประปา

..- คน. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ...๐ คน.. การขอจดทะเบียนพาณิชย์

...๓ คน..ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ...๔ คน.. ..... อื่น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใจ	ควรปรับปรุง
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙๙ คน	๑ คน	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๙๘ คน	๒ คน	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	๙๘ คน	๒ คน	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๙๗ คน	๓ คน	-	-	-
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๙๗ คน	๓ คน	-	-	-
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๘ คน	๒ คน	-	-	-
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๖ คน	๔ คน	-	-	-
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม	๙๙ คน	๑คน	-	-	-

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....-.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง

๒. อายุ ..... ปี

๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

☐ ๑. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ ๒. ประถมศึกษา
☐ ๓. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ ๔. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ ๕. อนุปริญญา / ปวส. ☐ ๖. ปริญญาตรี
☐ ๗. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ ๘. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔.อาชีพ ..... เกษตรกร.. ..... ประกอบธุรกิจส่วนตัว ..... รับราชการ
.....ลูกจ้าง .....นักเรียน/นักศึกษา .....อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

..... การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
..... การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
.....ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
..... การชำระภาษี ต่างๆ
..... การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
..... การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
..... การขอจดทะเบียนพาณิชย์
..... อื่น ๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังเย็น อ.เมืองนครปฐม จ.นครปฐม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....